

## Bienvenidos al Programa HMO Medicaid y BadgerCare

Ahora usted ya ha escogido su HMO Medicaid o BadgerCare y su doctor de cabecera. Esperamos que esté satisfecho con el cuidado que está recibiendo.

¿Pero qué sucede si tiene problemas o dudas sobre la calidad de servicios que usted y su familia están recibiendo? ¿Con quién habla? ¿Qué se puede hacer? ¿Cuándo puede conseguir ayuda? ¿Cómo consigue ayuda?

Los mediadores responderán a sus preguntas e investigarán sus quejas sobre acceso a un buen servicio médico. Llame o escriba a uno de ellos hoy mismo.

## Comuníquese con un Mediador de Medicaid o BadgerCare



### Llame

De lunes a viernes  
De 8 a.m. a 4:30 p.m.  
1-800-760-0001 (TTY y servicios  
de traducción disponibles)



### Escriba a

Medicaid y BadgerCare  
HMO Ombudsmen  
P.O. Box 6470  
Madison, WI 53716-0470

Medicaid y BadgerCare  
Wisconsin

## Mediadores de HMO

Trabajamos juntos...  
Para su mejor salud



Programa HMO  
Medicaid y BadgerCare

# Medicación

## ¿Quién es un mediador?

Si usted quiere hacer preguntas o tiene dudas sobre su HMO BadgerCare o Medicaid de Wisconsin, el mediador (en inglés Ombuds) podrá ayudarle.

## ¿Qué hace el mediador?

- Investiga y resuelve las quejas de los participantes sobre cuidado o servicios ofrecidos por HMO BadgerCare o Medicaid.
- Ayuda con las quejas de los participantes de HMO BadgerCare o Medicaid, en forma informal (por teléfono) o formal (por escrito).
- Ayuda a los participantes de HMO BadgerCare o Medicaid a entender sus derechos y responsabilidades.
- Representa los derechos de los participantes ante HMO BadgerCare o Medicaid
- Es un intermediario justo e imparcial.

## ¿Cuándo se comunicaría usted con un mediador?

Como participante en un HMO Medicaid o BadgerCare, usted puede llamar al mediador en cualquier momento en que esté registrado en un HMO.

## ¿Por qué motivos llamaría usted al mediador?

- El HMO Medicaid o BadgerCare le envía cuentas por servicios durante su período de registro.
- Usted no está seguro de los derechos que tiene como participante.
- Usted no puede conseguir un servicio cubierto por Medicaid de su HMO.
- Su HMO le ha negado, reducido o suspendido los servicios cubiertos por Medicaid.
- Usted cree que lo trataron de manera injusta o sin respeto.

## Los participantes de HMO Medicaid o BadgerCare tienen derecho a:

- Expresar sus quejas.
- Ser tratados con respeto y dignidad.
- Ser tratados en forma justa e imparcial.
- Tener servicios de intérprete durante una audiencia con el estado o con el HMO.

## ¿Cómo se presenta una queja?

- Llame al teléfono 1-800-760-0001, y pida hablar con un mediador (Ombud).
- Escriba una carta al mediador explicando su problema y envíela a:

Medicaid and BadgerCare  
HMO Ombudsmen  
P.O. Box 6470  
Madison, WI 53716-0470



**Recuerde: Sus beneficios de cuidados de salud no serán afectados si usted presenta una queja. Toda la información se mantiene en forma confidencial.**